



convertInput4440559986428871952

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE UN REPOSITORIO JURÍDICO DE MODELOS DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS INTEGRADO CON UN SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LOS AYUNTAMIENTOS DE ENTRE 5.000 Y 20.000 HABITANTES DE LA PROVINCIA DE CASTELLÓN (TRAMITACIÓN CENTRAL DE CONTRATACIÓN)

<u>DATOS GENERALES.....</u>	<u>3</u>
<u>0. ANTECEDENTES.....</u>	<u>4</u>
<u>1. OBJETO DEL CONTRATO.....</u>	<u>5</u>
<u>2. ALCANCE DEL CONTRATO.....</u>	<u>6</u>
<u>SERVICIO Nº 1. BASES DE DATOS JURÍDICAS.....</u>	<u>6</u>
<u>SERVICIO Nº 2. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS.....</u>	<u>7</u>
<u>SERVICIO Nº 3. GESTIÓN DE EXPEDIENTES.....</u>	<u>8</u>
<u>SERVICIO Nº 4. ACCESO DEL CIUDADANO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....</u>	<u>9</u>
<u>3. COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES Y JAVA.....</u>	<u>10</u>
<u>4. IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....</u>	<u>10</u>
<u>5. SOPORTE A USUARIOS.....</u>	<u>11</u>
<u>6. MEJORAS A VALORAR.....</u>	<u>12</u>
<u>1. Cuadro de Mando.....</u>	<u>12</u>
<u>2. Plataforma de Teleformación.....</u>	<u>12</u>
<u>3. Trámites electrónicos.....</u>	<u>12</u>
<u>4. Procedimientos Administrativos.....</u>	<u>12</u>
<u>7. EQUIPO DE TRABAJO.....</u>	<u>13</u>
<u>8. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.....</u>	<u>13</u>
<u>9. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS A LA SOLVENCIA TÉCNICA.....</u>	<u>14</u>
<u>10. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS AL SERVICIO OFERTADO.....</u>	<u>14</u>
<u>11. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....</u>	<u>15</u>
<u>12. GARANTÍAS DE NIVEL DE SERVICIO (SLAs).....</u>	<u>16</u>
<u>12.1 Sobre la gestión de incidencias.....</u>	<u>16</u>

Servicio Prov. de Asesoramiento a Municipios - Diputación de Castellón

Avda. Vall d'Uixó, 25, Castellón. 12004 Castellón. Tfno. 964 359 894. Mail: sepam@dipcas.es



convertInput4440559986428871952

12.2 Sobre el nivel de disponibilidad.....	17
12.3 Sobre los tiempos de respuesta de procesos.....	17
12.4 Penalizaciones.....	19
12.4.1 Sobre la gestión de incidencias.....	19
12.4.2 Sobre el nivel de disponibilidad.....	19
12.4.3 Sobre los tiempos de respuesta de procesos.....	20
13. INCUMPLIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN.....	20
14. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	21
15. DURACIÓN DEL CONTRATO.....	21
16. PRECIO.....	21
17. ELECCION DE LA EMPRESA CONTRATISTA POR PARTE DE LOS MUNICIPIOS.....	23
18. PLAZO DEL ACUERDO MARCO.....	23
ANEXO 1. REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA EXIGIDOS AL CONTRATISTA.....	24
ANEXO 2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA EXIGIDA PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE.....	25
ANEXO 3. AYUNTAMIENTOS DE ENTRE 5.000 Y 20.000 HABITANTES.....	27



convertInput4440559986428871952

DATOS GENERALES

1. Órgano competente: Presidencia
2. Áreas/Servicios destinatarios: Ayuntamientos (Central de Contratación)
3. Presupuesto Base de Licitación (IVA no incluido) : Según tramos de población (ver pto. 13)
4. I.V.A. : Según tramos de población (ver pto. 13)
5. Tipo de Procedimiento: Abierto
6. Clase de Contrato: Administrativo
7. Tipo de Contrato: Servicios
8. Objeto del Contrato: Contratación de un repositorio jurídico de modelos de expedientes administrativos integrado con un sistema de gestión administrativa para los Ayuntamientos de entre 5.000 y 20.000 habitantes de la provincia de Castellón.
9. Partida presupuestaria: Central de Contratación
10. División en lotes: No
11. Admisión de Variantes o Alternativas: No
12. Revisión de precios: No
13. Duración: 2 años
14. Prórrogas: Por 2 años como máximo
15. Acceso al Perfil del Contratante: www.dipcas.es



convertInput4440559986428871952

0. ANTECEDENTES

La Disposición Final 3ª de la Ley 11/2007, destaca el papel de las Diputaciones Provinciales para garantizar en el ámbito de los municipios que no dispongan de suficientes medios técnicos y organizativos la adaptación a la Administración Electrónica.

Con este objetivo, la Diputación Provincial de Castellón, en colaboración con el resto de Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana, emprendió en 2008 distintas iniciativas orientadas a que todas las Entidades Locales de la provincia contaran con los medios adecuados para una gestión óptima de sus relaciones con los ciudadanos.

Dentro de las iniciativas mencionadas en el párrafo anterior, está el proyecto de la Plataforma de Administración Electrónica para EELL de la Comunitat Valenciana, en adelante PAECV, la cual está compuesta por una serie de piezas software destinadas a facilitar la tramitación electrónica del ciudadano con su ayuntamiento. Este proyecto es la suma de los esfuerzos invertidos por las Diputaciones Provinciales de la Comunitat Valenciana, la Generalitat Valenciana y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias.

La Ley 27/2013, de 27 de diciembre de Racionalidad y Sostenibilidad de la Administración Local, se plantea como objetivos básicos, evitar duplicidades en las competencias con otras administraciones públicas, pretendiendo un control financiero y presupuestario más riguroso, que favorezca la iniciativa económico-privada.

En concreto, el apartado g) del artículo 36, reserva a las Diputaciones Provinciales la prestación de los servicios de administración electrónica y la contratación centralizada en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes.



convertInput4440559986428871952

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato consiste en la puesta a disposición de los ayuntamientos de la provincia de Castellón con población entre los 5.000 y 20.000 habitantes, de **la implantación** de un repositorio jurídico de modelos de expedientes administrativos integrado con un sistema de gestión administrativa.

Todos los servicios descritos a continuación, se prestarán en modalidad SaaS (de software como servicio), sin que el Ayuntamiento deba asumir coste alguno de instalación o dotación de infraestructura de sistemas.

Las empresas adjudicatarias deberán adscribir a este contrato una infraestructura de sistemas que garantice la alta disponibilidad, incluyendo como mínimo la prestación de los servicios desde al menos 2 instancias que estén separadas físicamente un mínimo de 20 kilómetros y que en todo momento tengan la información replicada y sincronizada en tiempo real.

Las empresas adjudicatarias asumirán durante toda la vida del contrato, los costes de administración, mantenimiento, configuración y resolución de incidencias.

La prestación se deberá adaptar a todos los cambios normativos, durante la vigencia del contrato, con independencia del alcance de dicho cambio, sin coste adicional alguno para el Ayuntamiento.

A través de la Central de Contratación, se va a tramitar un acuerdo marco relacionado con esta contratación, de forma que será necesaria la adhesión del Ayuntamiento. La Diputación de Castellón subvencionará el 100% del coste de implantación, siendo el coste de mantenimiento o servicio asumido por parte del propio Ayuntamiento.

LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN ESTE DOCUMENTO TIENEN CARÁCTER DE MÍNIMAS, Y DEBEN DE ESTAR TOTALMENTE OPERATIVAS EN EL MOMENTO DE PRESENTAR LA SOLICITUD AL PRESENTE CONCURSO



convertInput4440559986428871952

2. ALCANCE DEL CONTRATO

SERVICIO Nº 1. BASES DE DATOS JURÍDICAS

Permitirá al personal del Ayuntamiento acceder a recursos y bases de datos jurídicas especializadas en la Administración Local que deberán comprometerse los adjudicatarios a mantener actualizadas durante toda la vida de duración del contrato y que reúnan como mínimo el siguiente contenido:

1. Una colección de más de 100 modelos completos de expedientes administrativos, incluyendo todas sus plantillas en formato editable.
2. Bases de datos completas de legislación, jurisprudencia, y resoluciones de órganos consultivos.
3. Una base de datos de informes jurídicos y consultas resueltas.
4. Una base de datos con todas las convocatorias estatales, autonómicas y provinciales de ayudas y subvenciones a las que puede optar el Ayuntamiento.
5. Una selección de modelos de discursos para cargos políticos.
6. Una base de datos de las convocatorias de empleo público de Administración Local que se publican en todo el Estado.
7. El Ayuntamiento determinará el número de usuarios autorizados para el acceso a esta prestación.



convertInput4440559986428871952

SERVICIO Nº 2. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS

Permitirá gestionar el registro de toda la documentación que entra y sale del Ayuntamiento, tanto telemática como presencial. Deberá estar diseñado conforme a la norma SICRES v3 y reunir como mínimo las siguientes características:

1. Deberá garantizar la fecha y hora oficial de las anotaciones a través de un sello de tiempo de la ACCV, cuyo coste asuma el adjudicatario, y permitirá descargar de cada anotación un justificante firmado y sellado electrónicamente.
2. Deberá estar integrado con dispositivos de hardware que permitan la impresión de etiquetas adhesivas que sustituyan el sello tradicional de caucho y que faciliten la impresión de pegatinas con direcciones para facilitar los procesos de ensobrado y envío de documentación.
3. Deberá permitir trabajar con escaneado de la documentación al instante, con el ciudadano presente, y en diferido, permitiendo un escaneado masivo donde se identifiquen y separen automáticamente los documentos, se firmen y sellen electrónicamente y queden accesibles desde la anotación de registro correspondiente.
4. Deberá incluir un sistema de gestión de remesas que simplifique los envíos de certificados (notificaciones, etc.) generando de forma automática todas las tarjetas que deben adjuntarse a cada envío y el informe global de la remesa que debe entregarse a Correos.



convertInput4440559986428871952

SERVICIO Nº 3. GESTIÓN DE EXPEDIENTES

Permitirá la tramitación de procedimientos por vía electrónica, permitiendo al Ayuntamiento tener todos sus expedientes organizados y localizados. Deberá reunir como mínimo las siguientes características:

1. Deberá permitir la generación automática de la documentación del expediente fusionando sus datos con las plantillas que el funcionario vaya seleccionado.
2. Deberá disponer de plantillas normalizadas de al menos 100 tipos de procedimientos diferentes, adaptadas a la legislación de la Comunitat Valenciana, y disponibles en castellano y valenciano.
3. El adjudicatario deberá garantizar que todas las plantillas incluidas se mantengan jurídicamente actualizadas a los cambios legislativos.
4. Deberá permitir al funcionario personalizar a su gusto las plantillas existentes.
5. Deberá facilitar la gestión de todos los libros oficiales del Ayuntamiento, plasmando en cada documento electrónico que se añada a un libro oficial, el sello de órgano con su código de identificación y su fecha de incorporación.
6. Permitirá la firma electrónica desde sistemas Windows, Mac OS y Linux. Deberá admitir, como mínimo, los certificados digitales emitidos por la ACCV y el DNI electrónico.
7. Todos los documentos firmados deberán estar preparados para su archivo a largo plazo, contando con un servicio de custodia electrónica de documentos que permita organizar y conservar toda la documentación del Ayuntamiento dentro del archivo electrónico de larga duración.
8. Deberá contar con un archivo electrónico de larga duración que deberá incorporar un servicio de resellado automático de las firmas electrónicas garantizando su preservación en el tiempo a medida que evolucionan los sistemas criptográficos en el tiempo.
9. Deberá facilitar la tramitación flexible, ágil y fluida de los procedimientos permitiendo la utilización de dispositivos móviles para la firma electrónica de los documentos.
10. Deberá contar con funcionalidades específicas que permitan la delegación de firmas y tareas pendientes.
11. Deberá garantizar un adecuado nivel de interoperabilidad, no sólo con sistemas internos, sino también con servicios facilitados por parte de otras Administraciones Públicas, debiendo de incorporar para ello una API de servicios.
12. Deberá garantizar las medidas necesarias para dar conformidad y cumplimiento con la

Servicio Prov. de Asesoramiento a Municipios - Diputación de Castellón

Avda. Vall d'Uixó, 25, Castellón. 12004 Castellón. Tfno. 964 359 894. Mail: sepam@dipcas.es



convertInput4440559986428871952

normativa establecida en la Ley de Protección de Datos ofreciendo los controles de acceso necesarios y la posibilidad de consultar registros de auditoría asociados a las acciones y accesos realizados por cada usuario en el servicio.

SERVICIO N° 4. ACCESO DEL CIUDADANO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Permitirá poner a disposición del Ayuntamiento una Sede Electrónica desde donde poder ofrecer un medio de acceso al ciudadano través del cual puedan presentar solicitudes electrónicas, consultar sus anotaciones de registro y los expedientes que se encuentran en trámite y en fase de vigencia, recibir notificaciones electrónicas, realizar pagos y verificar la validez de documentos electrónicos. Este servicio deberá reunir como mínimo las siguientes características:

1. Deberá disponer de un catálogo de al menos 25 trámites electrónicos que el Ayuntamiento pueda activar de forma autónoma, incluyendo para cada uno de ellos una ficha explicativa del trámite y una instancia de solicitud personalizada adaptadas a la legislación de la Comunitat Valenciana.
2. Los adjudicatarios deberán garantizar que el contenido de las plantillas incluidas se mantengan jurídicamente actualizadas a los cambios legislativos que se vayan sucediendo.
3. Deberá permitir al ciudadano la identificación a través de certificado electrónico. Como mínimo admitirá los certificados expedidos por la ACCV de la Generalitat Valenciana y el DNI electrónico.
4. Deberá permitir al Ayuntamiento gestionar un perfil de contratante que permita acreditar técnicamente y de forma fehaciente los períodos de publicación.
5. La interfaz deberá estar traducida no sólo los distintos idiomas cooficiales, sino también en los principales idiomas propios de la Unión Europea (al menos inglés, francés, alemán e italiano)
6. Deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA).



convertInput4440559986428871952

3. COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES Y JAVA.

En el caso de que se requiera el uso de un navegador de internet para acceder a las soluciones ofrecidas, estas deberán ser accesibles como mínimo a través de las últimas versiones de los navegadores Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome y Safari.

En el caso de que los servicios contratados requieran el uso de Java por parte del Ayuntamiento, estos deberán ser compatibles con la última versión oficial ofrecida por el fabricante de Java. En el caso de no ser así, se establecerá un plazo de 2 meses, desde la aparición de la última versión de Java, para adaptar los servicios ofrecidos a dicha versión.

4. IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para dar soporte al proceso de puesta en marcha y arranque de los servicios contratados, los adjudicatarios asumirán como parte del alcance de este contrato la obligación de adscribir al personal necesario para la ejecución de las siguientes tareas:

- Presentación y explicación de los servicios al Ayuntamiento.
- Formación del personal del Ayuntamiento, que se realizará en sus oficinas municipales.
- Asesoramiento jurídico en los pasos a seguir para la legalización los servicios ofrecidos al ciudadano desde la sede electrónica.
- Asesoramiento técnico del hardware (impresoras, escáners, lectores smart card) y de los certificados electrónicos que sea conveniente adquirir y tener instalado para poder utilizar los servicios.
- Puesta en producción de las prestaciones contratadas.

Las tareas arriba descritas se deberán ejecutar en un plazo máximo de 3 meses desde la contratación por el Ayuntamiento.



convertInput4440559986428871952

5. SOPORTE A USUARIOS

Las empresas adjudicatarias deberán comprometerse a ofrecer durante toda la vida del contrato un servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario de los Ayuntamientos en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc., las cuales se resolverán de forma inmediata. Las características mínimas de este soporte serán:

- Soporte telefónico directo, disponible durante el horario laboral (de 8 a 15 horas).
- Implantación de un sistema que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.
- Soporte de atención por correo electrónico, a través de un sistema de tickets.
- El Ayuntamiento recibirá periódicamente un informe, a modo de resumen, en formato electrónico de todas las incidencias del servicio, además podrá en cualquier momento acceder a la base de datos de dichas incidencias a modo de consulta.

El servicio de soporte, además, debe complementarse con otro tipo de herramientas colaborativas que habiliten el acceso a la documentación y a los manuales de usuario, y que ayuden a gestionar los procesos de comunicación interna durante el arranque del proyecto y su ejecución.



convertInput4440559986428871952

6. MEJORAS A VALORAR

Se valorarán las mejoras aportadas por el licitador siempre que versen sobre alguno de los puntos que se detallan a continuación:

1. Cuadro de Mando

Se valorará que el licitador incluya en su oferta un cuadro de mando con un mapa de indicadores que permita a los responsables del Ayuntamiento conocer en todo momento el estado en el que se encuentran los expedientes, cumplimiento de plazos, nivel de actividad en la organización, etc.

Este cuadro de mando estará integrado en la solución de gestión de expedientes.

Para que pueda valorarse, deberá estar disponible y operativo en el momento de presentar la solicitud, siendo obligatorio presentar un acceso al mismo que permita verificar su contenido y calidad.

2. Plataforma de Teleformación

Se valorará que el licitador incluya en su oferta un catálogo de cursos de teleformación que tengan como finalidad reforzar la capacitación de los alumnos en la utilización y aprovechamiento de los servicios contratados, así como servir de fuente de aprendizaje para aquellos empleados que se incorporen por primera vez a la utilización de este servicio.

Para que pueda valorarse, deberá estar disponible y operativa en el momento de presentar la solicitud, siendo obligatorio presentar un acceso a la misma que permita verificar su contenido, calidad y el grado de adaptación al objeto del presente contrato.

3. Trámites electrónicos

Se valorará el número de trámites electrónicos relacionados con el punto correspondiente al Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

4. Procedimientos Administrativos

Se valorará el número de procedimientos respecto a los exigidos en el punto correspondiente a la Gestión de Expedientes.



convertInput4440559986428871952

7. EQUIPO DE TRABAJO

En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares, el licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica. Con este objeto se presentará la documentación que describa la composición, titulación, responsabilidades y experiencia del equipo de trabajo.

Las empresas adjudicatarias se comprometen a poner a disposición de los Ayuntamientos a las personas propuestas en su oferta en no más de 15 días laborables tras la formalización del contrato.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información al Ayuntamiento y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

El Ayuntamiento se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa adjudicataria.

8. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

La organización de los trabajos y su ejecución será supervisada por un Comité de Dirección constituido por representantes del Ayuntamiento y de la empresa adjudicataria.

Las empresas adjudicatarias expondrán en su oferta la metodología y planificación propuesta para abordar los trabajos, sin perjuicio de que posteriormente pueda ser objeto de ajuste por parte del Comité de Dirección en función de las necesidades de ejecución del proyecto.

El Comité de Dirección será responsable de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados a través del seguimiento y control, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, con el objeto de revisar el grado de

Servicio Prov. de Asesoramiento a Municipios - Diputación de Castellón

Avda. Vall d'Uixó, 25, Castellón. 12004 Castellón. Tfno. 964 359 894. Mail: sepam@dipcas.es



convertInput4440559986428871952

cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de dichos objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las reuniones, de las que se levantará acta, el Comité de Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados en la medida en que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

El Comité de Dirección se nombrará y quedará constituido al inicio del proyecto. Una vez adjudicado el presente contrato y tras una primera reunión con la empresa adjudicataria seleccionada, el Ayuntamiento planteará la estrategia a seguir en la implantación de los servicios.

Las empresas adjudicatarias de este contrato deberán comprometerse a tener contratado un seguro que cubra la responsabilidad civil en la que pudiera incurrir con una cobertura de 300.000 € o superior.

9. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS A LA SOLVENCIA TÉCNICA

La Diputación de Castellón, durante la fase de admisión de licitadores y al objeto de contrastar la solvencia técnica de estos, podrá solicitar aclaraciones sobre la experiencia en trabajos anteriores del ofertante.

Estos requerimientos podrán realizarse tanto para respuesta por escrito como presencial, convocando al licitador en este caso siempre con una antelación mínima de 48 horas y citándolo en esta Diputación a la hora y fecha señaladas en la convocatoria. La notificación para este requerimiento se realizará por fax y/o correo electrónico, por lo que el licitador deberá aportar número de teléfono, fax y dirección de correo electrónico de contacto.

10. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS AL SERVICIO OFERTADO

Para efectuar la valoración de ofertas, también se podrá requerir a los licitadores aclaraciones conceptuales de la documentación ya incluida en la oferta, e incluso requerir una sesión de demostración del servicio ofertado, tanto en un entorno de prueba o demostración como en entornos de otros clientes cuya experiencia se haya aportado, siempre que las aclaraciones no supongan modificar o concretar en nada la oferta presentada por escrito.

Estos requerimientos podrán realizarse tanto para respuesta por escrito como presencial, convocando al licitador en este caso siempre con una antelación mínima de 48 horas y citándolo

Servicio Prov. de Asesoramiento a Municipios - Diputación de Castellón

Avda. Vall d'Uixó, 25, Castellón. 12004 Castellón. Tfno. 964 359 894. Mail: sepam@dipcas.es



convertInput4440559986428871952

en esta Diputación a la hora y fecha señaladas en la convocatoria. La notificación para este requerimiento se realizará por fax y/o correo electrónico, por lo que el licitador deberá aportar número de teléfono, fax y dirección de correo electrónico de contacto.

11. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los adjudicatarios deberán prestar asistencia integral al Ayuntamiento sobre el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, principalmente en lo que refiere a los datos manejados fruto de los servicios que van a ofrecer.

Los adjudicatarios se comprometen a no aplicar o utilizar con finalidad distinta a la que constituye el objeto del presente contrato los datos de carácter personal aludidos en el apartado anterior y a no comunicar dichos datos, ni siquiera para su conservación a terceros

Los adjudicatarios deberán guardar secreto profesional respecto de los citados datos de carácter personal. Esta obligación persistirá incluso después de finalizar la relación contractual con el Ayuntamiento.

Los adjudicatarios garantizarán que en el tratamiento de los datos personales referidos se adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas que resulten preceptivas para preservar la seguridad de este tipo de datos, en los términos a que se refiere el art. 9 de la LOPD y atendiendo a las previsiones que, según la calificación que se otorgue en razón de su contenido, establece el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. El cumplimiento de dichas medidas podrá ser supervisado en cualquier momento por el Ayuntamiento, debiendo el adjudicatario facilitar esta labor con la diligencia debida.

A la finalización de la prestación de los servicios, los adjudicatarios pondrán a disposición de los Ayuntamientos los datos de carácter personal obrantes en su poder y procederán al borrado físico o destrucción de cuantos soportes los contengan.



convertInput4440559986428871952

12. GARANTÍAS DE NIVEL DE SERVICIO (SLAs)

Durante la vigencia del contrato, las empresa adjudicatarias deberán facilitar, a principio de cada mes, al Ayuntamiento, los siguientes informes:

1. Informe sobre las **incidencias** ocurridas durante el mes anterior
2. Informe sobre el **nivel de disponibilidad** de los servicios durante el mes anterior, detallando la disponibilidad en cada uno de los días del mes para las franjas horarias siguientes:

De 8:00 a 15:00 horas

De 15:00 a 8:00 horas

Estas garantías se revisarán cada 3 meses, pudiendo ser modificadas, previo acuerdo tanto por parte de la dirección del proyecto del Ayuntamiento como por parte de la empresa adjudicataria.

12.1 Sobre la gestión de incidencias

Sobre la gestión de las incidencias, se atenderá a los tiempos de resolución señalados en la siguiente tabla:

Priorización de incidencias		
Prioridad	Descripción del impacto	Tiempos de resolución
1	<p>El servicio está inmediatamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio no está disponible o no puede ser utilizado por los usuarios • Hay un deterioro crítico del funcionamiento normal del servicio 	4 horas
2	<p>El servicio está siendo significativamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida total o parcial de servicios críticos para todos o algunos usuarios. • El funcionamiento del servicio está significativamente 	8 horas

Servicio Prov. de Asesoramiento a Municipios - Diputación de Castellón

Avda. Vall d'Uixó, 25, Castellón. 12004 Castellón. Tfno. 964 359 894. Mail: sepam@dipcas.es



convertInput4440559986428871952

	degradado.	
3	<p>El servicio está mínimamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una parte no crítica del servicio no está disponible o no puede ser utilizada por todos o algunos usuarios • El funcionamiento del servicio sufre una degradación de carácter mínimo • El incidente tiene una resolución temporal que requiere un pequeño esfuerzo de implementación. 	4 días

12.2 Sobre el nivel de disponibilidad

Los trabajos de mantenimiento se deberán realizar en la franja horaria que va desde las 15:00 hasta las 8:00 horas y siempre avisando al Ayuntamiento con la suficiente antelación, como mínimo 48 horas antes.

El nivel de disponibilidad del servicio ofertado, relacionado con las incidencias de prioridad 1, debe ser **superior al 98%** en la franja horaria que va desde las **8:00 hasta las 15:00 horas** y superior al **95% para el resto de horas**.

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad del servicio es la siguiente:

$$\frac{(Horas\ de\ servicio\ comprometidas) - (Horas\ de\ caída\ del\ servicio)}{Horas\ de\ servicio\ comprometidas} \times 100 = Disponibilidad$$

- Horas de servicio comprometidas: Horas en las que los servicios estarán disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento. El servicio estará disponible las 24 horas del día durante todos los días del año.
- Horas de caída del servicio: Horas en las que los servicios no están disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento.
- Disponibilidad: El porcentaje de horas en las cuales los servicios están disponibles.

12.3 Sobre los tiempos de respuesta de procesos

Se establecen tiempos de respuesta máximos esperados relacionados con los principales **procesos con respuesta** que van a ejecutar los usuarios. Se entiende por "procesos con respuesta", todos aquellos que validada una entrada de datos por parte del usuario, el sistema tenga que devolver una información al mismo para poder continuar con otros procesos.

Servicio Prov. de Asesoramiento a Municipios - Diputación de Castellón

Avda. Vall d'Uixó, 25, Castellón. 12004 Castellón. Tfno. 964 359 894. Mail: sepam@dipcas.es



convertInput4440559986428871952

En la siguiente tabla, se detallan los procesos identificados y sus tiempos de respuesta máximos asociados, teniendo en cuenta que la clave RES se corresponde con el módulo de registro de entradas/salidas y EXP se refiere a la gestión de expedientes:

Proceso	Descripción	Tpo. Máx. Rpta.
RES1	Asignar número de registro	4"
RES2	Subir un documento a un registro (300 Kb.)	7"
RES3	Guardar datos de un registro	5"
RES4	Búsqueda por tercero	3"
RES5	Abrir registro	3"
RES6	Abrir documento (440 kb.)	3"
EXP1	Búsqueda por tercero	2"
EXP2	Abrir expediente	2"
EXP3	Firmar documento	15"
EXP4	Subir un documento a un expediente (3 Mb.)	60"
EXP5	Abrir documento (3Mb.)	7"

El Ayuntamiento, de forma aleatoria, en distintos momentos de 8:00 a 15:00 horas, realizará todos los meses mediciones sobre los tiempos de respuesta de los procesos de la tabla, a lo largo de todo el periodo de vigencia del contrato, de forma que se puedan realizar comparaciones respecto a los tiempos de respuesta máximos establecidos.

Para cada uno de los procesos de la tabla, se calculará la media aritmética de los resultados obtenidos en los distintos momentos, descartándose previamente el valor más alto y más bajo de las mediciones efectuadas.

Servicio Prov. de Asesoramiento a Municipios - Diputación de Castellón

Avda. Vall d'Uixó, 25, Castellón. 12004 Castellón. Tfno. 964 359 894. Mail: sepam@dipc.es



convertInput4440559986428871952

Después de analizar junto con el proveedor las posibles desviaciones y sus causas, se deberán llevar a cabo las medidas correctoras por parte del proveedor, en aras de ofrecer una prestación de calidad respecto a los servicios contratados.

12.4 Penalizaciones

Las penalizaciones por el servicio de mantenimiento se aplicarán de forma mensual y a nivel económico sobre el coste de los servicios facturados, aplicando un porcentaje de descuento, cuya forma de cálculo se detalla en los siguientes subapartados.

No se tendrán en cuenta aquellas incidencias cuya responsabilidad no sea atribuible directamente al proveedor, tras la correspondiente justificación por parte de este.

La suma de los porcentajes de descuento de todas las penalizaciones, será la que determinará el descuento total a aplicar al mes en cuestión.

En el caso de que el proveedor en su oferta mejore los requerimientos mínimos de alguno de los niveles de servicio, será de cumplimiento exigible, y por lo tanto aplicables las penalizaciones correspondientes.

12.4.1 Sobre la gestión de incidencias

Prioridad	Penalización
1	Tratada en el punto 12.4.2
2	Una vez se superen las 8 horas de tiempo de resolución, el porcentaje de descuento será el doble de los días en los que la incidencia no esté resuelta.
3	Una vez se superen los 4 días de tiempo de resolución, el porcentaje de descuento serán los días en los que la incidencia no esté resuelta.

12.4.2 Sobre el nivel de disponibilidad

Franja horaria	Disponibilidad media mensual	Penalización
De 8:00 a 15:00 horas	Menor del 98%	El porcentaje de descuento será el doble de la diferencia entre la disponibilidad mínima (98%) y la disponibilidad media mensual

Servicio Prov. de Asesoramiento a Municipios - Diputación de Castellón

Avda. Vall d'Uixó, 25, Castellón. 12004 Castellón. Tfno. 964 359 894. Mail: sepam@dipcas.es



convertInput4440559986428871952

	Menor del 50%	El porcentaje de descuento será del 100%
De 15:00 a 8:00 horas	Menor del 95%	El porcentaje de descuento será la diferencia entre la disponibilidad mínima (95%) y la disponibilidad media mensual
	Menor del 50%	El porcentaje de descuento será del 100%

12.4.3 Sobre los tiempos de respuesta de procesos

Tras dos meses consecutivos en los que la media aritmética de las mediciones realizadas supere los tiempos máximos de respuesta esperados y sin que el proveedor haya llevado a cabo ninguna acción correctora para solucionar el problema, se aplicará un descuento del 10 % en el coste mensual de los servicios a partir del tercer mes y hasta que se subsane el problema.

13. INCUMPLIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN

Se considerarán incumplimientos de las prescripciones técnicas del servicio, las siguientes:

El incumplimiento de las obligaciones adquiridas por el adjudicatario en la oferta presentada y las que figuran en el presente pliego.

Si el Ayuntamiento estimase que el servicio prestado no es apto para el fin pretendido como consecuencia de penalizaciones aplicadas, vicios, defectos o funcionamiento insatisfactorio, y exista el fundado temor de que las medidas reactivas del adjudicatario respecto de la solución no sean bastantes para lograr aquel fin, podrá rechazar el servicio dejándolo de cuenta del empresario y quedando exento de la obligación de pago, o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.



convertInput4440559986428871952

14. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá remitir al Ayuntamiento todos los datos propiedad del mismo, de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus guías técnicas, de forma que estos datos sean fácilmente exportables a cualquier otra plataforma que cumpla con las citadas guías técnicas. También se deberá proceder a posteriori al borrado y destrucción de todos estos datos que obran en poder del adjudicatario.

Las empresas licitadoras deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de los servicios a prestar al Ayuntamiento, en el caso de que se produjeran circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento.

15. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración de los trabajos de implantación será de **3 MESES** desde que se contrata el servicio por parte del Ayuntamiento.

Los contratos derivados de este acuerdo marco serán de dos años, pudiendo ser prorrogados por mutuo acuerdo de las partes, con una antelación mínima de tres meses a su vencimiento por otros dos años.



convertInput4440559986428871952

16. PRECIO

A continuación se detallan los **costes unitarios máximos de implantación** y de **mantenimiento anual** según los tramos de población identificados:

Tramos de población	Implantación (sin IVA)	Mantenimiento Anual (sin IVA)
De 5.000 hasta 7.500 habs.	2.400,00 €	5.000,00 €
De 7.501 a 10.000 habs.	2.800,00 €	6.200,00 €
De 10.001 a 15.000 habs.	5.800,00 €	7.500,00 €
De 15.001 a 20.000 habs.	7.700,00 €	10.000,00 €

Por ejemplo, para el Ayuntamiento de Segorbe, cuya población es de 9.233 habitantes, le corresponderían unos costes máximos de implantación de 2.800,00 € más I.V.A. y 6.200,00 € más I.V.A. de costes máximos de mantenimiento anual. En el anexo 3 del presente documento se adjunta la relación de municipios según los tramos de población planteados.

El licitador aplicará en su oferta un descuento porcentual sobre los precios unitarios máximos que figuran en la tabla anterior. Dicho porcentaje de descuento será idéntico para todos los precios unitarios.

En las facturas se incluirán las penalizaciones correspondientes si las hubiera.

Una vez finalizados los trabajos de implantación y puesta en marcha, se emitirá la factura correspondiente a los costes de implantación. Respecto a la facturación del mantenimiento anual, esta se realizará tras trimestre vencido.

Se van a seleccionar hasta un máximo de **tres licitadores** por orden de puntuación.



convertInput4440559986428871952

17. ELECCION DE LA EMPRESA CONTRATISTA POR PARTE DE LOS MUNICIPIOS.

Los Municipios adheridos elegirán a la empresa contratista de entre las seleccionadas que haya quedado en primera posición, excepto para el caso de que por circunstancias particulares de un Ayuntamiento sobre la mejor integración con su software, se considere conveniente contratar la solución de alguna de las otras empresas seleccionadas. Por ejemplo, si un ayuntamiento tiene contratados con un proveedor X una serie de aplicaciones de gestión municipal y resulta que ese proveedor X resulta seleccionado por la Diputación dentro de los tres primeros puestos, el ayuntamiento podrá escoger a dicho proveedor.

18. PLAZO DEL ACUERDO MARCO

Los ayuntamientos podrán adherirse al acuerdo marco durante el primer año de vigencia del mismo. Este tendrá una vigencia de dos años.

Castellón a la fecha de la firma

Documento firmado electrónicamente al margen.



convertInput4440559986428871952

ANEXO 1. REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA EXIGIDOS AL CONTRATISTA

Para apreciar la solvencia técnica o profesional de las ofertas presentadas se tendrá en cuenta su experiencia y fiabilidad, que se acreditará por los siguientes medios:

Experiencia

La empresa deberá acreditar que ha implantado con éxito las prestaciones objeto de este pliego técnico, en al menos 15 ayuntamientos, mediante un certificado expedido o visado por cada uno de ellos.

Equipo de trabajo

La empresa deberá incorporar la relación de todos los miembros que formarán parte del equipo de trabajo, especificando titulación, experiencia y responsabilidad.

Medios técnicos

La empresa deberá facilitar un acceso (usuario/contraseña o certificado digital) a un entorno de prueba a través de internet de las prestaciones objeto del alcance del contrato, donde se pueda verificar el cumplimiento de todos los requisitos técnicos exigidos en el pliego.

La solvencia sobre los aspectos anteriores se valorará de acuerdo con la documentación y acreditación aportada así como, si la Diputación de Castellón lo considera necesario, de las respuestas a las aclaraciones que la Diputación solicite al licitador.



convertInput4440559986428871952

ANEXO 2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA EXIGIDA PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE

Para que pueda evaluarse la oferta presentada por el licitador, deberá aportar la siguiente documentación fechada y firmada, y con una extensión limitada al máximo de páginas que se detallan para cada documento, utilizando un tipo de letra Times New Roman, tamaño 12.

Además de la entrega en formato papel de toda la documentación solicitada, será necesario entregarla también en formato electrónico.

1.- Memoria Técnica: Que incluirá una explicación detallada del enfoque y alcance del proyecto propuesto, dividida en los siguientes apartados:

1. Resumen Ejecutivo (máx. 5 páginas)
2. Descripción de las prestaciones ofertadas (máx. 25 páginas)
3. Explicación del plan de formación propuesto (máx. 5 páginas)
4. Planificación, hitos y organización del proyecto (máx. 5 páginas)

2.- Documentos monográficos técnicos: Que incluirá una explicación del tratamiento técnico que se dan desde los servicios ofertados a los siguientes aspectos legales:

1. Protección de Datos (máx. 10 páginas)
2. Esquema Nacional de Seguridad (máx. 10 páginas)
3. Esquema Nacional de Interoperabilidad (máx. 10 páginas)

3.- Acceso a un entorno de Integración: Un acceso (usuario/contraseña o certificado digital) a un entorno de integración de la solución ofertada y la documentación técnica de los servicios de integración disponibles para poder realizar pruebas sobre ellos.



convertInput4440559986428871952

ANEXO 3. AYUNTAMIENTOS DE ENTRE 5.000 Y 20.000 HABITANTES

Relación de Ayuntamientos entre 5.000 y 20.000 habitantes					
5.000 a 7.500	Almenara	Betxí	Borriol	Moncofa	Torreblanca
7.500 a 10.000	Alcalá de Xivert	Oropesa del Mar	Peñíscola	Segorbe	
10.000 a 15.000	l'Alcora	Nules			
15.000 a 20.000	Benicassim				